

修 士 論 文 の 和 文 要 旨

大学院情報システム学研究科			博士前期課程			情報システム運用学専攻		
氏 名		松 井 元 伸				学籍番号		0352027
論 文 題 目		概念検索と全文検索を組み合わせたハイブリッド検索方式によるコールセンタ・オペレータ支援システム						
<p>要 旨</p> <p>近年，多くの企業が様々な役割のコールセンタを開設している．コールセンタは企業内において重要な位置を占めているが，オペレータに対する回答支援システムとして確立されたものは存在していない．オペレータが過去事例を検索する際には以下のような問題点があった．</p> <ul style="list-style-type: none">・ キーワード一致による検索手法や，問合せからクエリへの変換がオペレータの経験に依存している・ 問題点の切り分けを行うために必要な情報が提示されていない・ 必要な事例が上位に表示されていない <p>本研究では，経験の浅いオペレータの経験を補足して，ユーザ対応の質を向上させるオペレータ支援システムの構築を目指す．</p> <p>提案するシステムでは，オペレータの意図した検索を行うために概念検索を利用し，特徴は次の4点である．</p> <ul style="list-style-type: none">・ 概念検索と全文検索を組み合わせたハイブリッド検索を提案し，キー概念で事例を絞りこんだ後，全文検索のキーワードで事例を特定する．・ クエリ入力支援のため，概念検索のクエリ入力にクエリワード入力方式と，キー概念選択方式と持つ．・ 検索結果から問題点の切り分けを支援するためキー概念表示を行う．・ オペレータの投票回数に基づいたスコアや，単語の出現頻度に重み付けしたスコアで，必要な事例が上部に表示されるよう順位付けする． <p>これらの特徴を持つオペレータ支援システムを，想定しているコールセンタ内に構築し運用評価を行った．評価は，アクセスログから，各検索方式の適合率と再現率を調査し，支援システムの有効性を評価するため，「表示画面」「クエリ入力」「検索手法」という各項目についてアンケート評価を行った．その結果，適合率と再現率の総合的評価基準であるF値と，オペレータへのアンケートにより，ハイブリッド検索，キー概念入力方式，キー概念表示，スコアによる重み付けが，有効であることを確認した．</p> <p>これらの結果に基づいて，提案システムによる経験の浅いオペレータへの回答支援が有効であることを確認した．</p>								